

Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata

Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Syamsiah

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Makassar

Syamsiah845@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan yang di cari dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng.. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng, sebanyak 40 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng dengan beberapa indikator tingkat kepuasan di antaranya faktor daya tarik, faktor tanggung jawab, dan faktor lokasi. Dari hasil survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng adalah 5% dalam kategori puas, 60% dalam kategori sedang, 10% dalam kategori sangat puas, 5% dalam kategori sangat tidak puas, dan 20% dalam kategori tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung

PENDAHULUAN

Pendidikan rekreasi adalah suatu program pendidikan non- formal yang menyediakan kesempatan bagi setiap individu untuk mengembangkan keterampilan jasmani, sikap sosial, mental kebiasaan dan penghayatan (*psiko-social*) dan keterampilan intelektual (*kognitif*) secara harmonis dan proposional yang pada gilirannya nanti akan membentuk kepribadian serta tingkah laku seseorang.

Kabupaten Bantaeng adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba di utara, Kabupaten Jeneponto di selatan, Kabupaten Gowa di barat Kabupaten Bantaeng di timur. Kabupaten Bantaeng ini pada umumnya mempunyai topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai. Kabupaten Bantaeng memiliki luas wilayah 395,83 km² atau 39.583 Ha yang di rinci berdasarkan lahan dan sawah mencapai 32.330 Ha. Kabupaten Bantaeng yang luasnya mencapai 0,63% dari luas Sulawesi Selatan, masih memiliki potensi alam untuk di kembangkan lebih lanjut. Lahan yang dimilikinya ± 39.583 Ha. Kabupaten Bantaeng juga merupakan sebuah Kabupaten di Sulawesi Selatan yang dikenal juga dengan sebutan 'Butta Toa'. Kabupaten Bantaeng mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor pembangunan dan pariwisata. Hal ini ditunjang oleh lokasi-lokasi strategis yang menambah potensi wisata yang ada di Kabupaten Bantaeng cukup melimpah. Kabupaten Bantaeng juga menyimpan sejuta pesona tersembunyi dan masih banyak orang yang belum tahu akan keindahannya. Mulai dari situs wisata, situs bersejarah, spot foto, sampai air terjun yang memanjakan.

Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten

Bantaeng merupakan salah satu objek wisata andalan masyarakat Bantaeng dan sekitarnya seperti dalam menghabiskan masa liburan bersama keluarga dan teman-teman. Permandian Alam Eremerasa yang terletak di Desa Kampala, Kecamatan Eremerasa, Kabupaten Bantaeng.

Dari hasil observasi dengan melakukan wawancara awal dengan pihak pengelola Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng diperoleh informasi bahwa seluruh fasilitas bisa dinikmati dengan biaya masuk area permandian Rp. 5,000 untuk dewasa Rp. 3,000 untuk anak-anak. Ada dua kolam renang, satu untuk dewasa satu untuk anak-anak. Selain itu, dibangun fasilitas untuk berganti pakaian yang dilengkapi loker, cukup membayar Rp. 2.000. Adapula gazebo, yang bisa ditempati untuk bersantai dan juga menikmati jajanan yang dijual oleh kios pk di pinggir kolam renang.

Sudah banyak wisatawan dari luar daerah maupun lokal yang sudah mengunjungi permandian Alam Eremerasa. Wisatawan memiliki ketertarikan mengunjungi Permandian Alam Eremerasa karena permandian ini terletak di tengah hutan, pepohonan yang menjulang tinggi menunjukkan bahwa pohon-pohon tersebut telah tua dan tidak dirusak demi untuk menjaga ketersediaan air pada permandian tersebut. Kolam tersebut berisi air yang dikeluarkan dari akar-akar pohon di sekitar permandian. Unikny, air tersebut tak pernah berhenti keluar meskipun musim kemarau yang panjang. Di musim hujan air tersebut tak berwarna keruh, airnya tetap jernih dan deras. Permandian alam eremerasa memiliki dua kolam utama yakni kolam yang berukuran besar dengan kedalaman 3 meter, dan

kolam kedua untuk anak-anak dengan kedalaman maksimal 1 meter. Pengunjung dapat menikmati kolam renang meski tidak pandai berenang karena di sana disediakan ban dalam bekas yang disewakan untuk satu atau dua orang di atasnya. Pemerintah Kabupaten Bantaeng sudah beberapa kali memperbaharui sarana dan prasarana Permandian Alam Eremerasa sebagai penunjang sektor pariwisata agar memiliki daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke Permandian Alam Eremerasa. Rasa penat akan hilang karena disugahi permandian yang menyatu dengan alam dan pengunjung dapat menikmati pemandangan yang indah, juga akan mendengar suara hewan-hewan yang biasanya ada didalam hutan hingga suhu udara yang sangat dingin. Keindahan panoramanya sangat mengagumkan, adanya penampakan airnya yang eksotis dan estetis semakin memperindah pemandangan kawasan tersebut. Kawasan tersebut juga cocok sebagai lokasi berpose untuk pengunjung, ditambah lagi dengan kesejukan udara segar alami yang disuguhkan, semakin menghipnotis pengunjung untuk tetap tinggal berlama-lama menyaksikan dan menikmati keagungan wisata tersebut sehingga tempat ini sangat cocok dijadikan sebagai tempat rekreasi dengan keluarga, sahabat dan juga teman.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Survei

Menurut Masri Singarimbun (1989), penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relative kecil. Populasi tersebut bisa berkenaan dengan orang, instansi,

lembaga, organisasi, unit-unit kemasyarakatan, dll, tetapi sumber utamanya adalah orang. Jenis penelitian dengan cara mengumpulkan data baik berupa informasi, pendapat, atau karakteristik dari sekelompok responden yang representative terhadap penelitian tersebut. Survei yang dilaksanakan saat melakukan penelitian biasanya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan baik dengan menggunakan metode wawancara ataupun pembagian kuisisioner dengan tujuan untuk mengetahui informasi lebih detail tentang suatu objek misal : siapa mereka, apa yang dipikirkan oleh mereka, perasaan mereka atau juga mengenai kecenderungan terhadap suatu tindakan. Pada umumnya survei dilakukan dalam penelitian untuk menguji objek secara kuantitatif ataupun kualitatif. Dalam survei, dengan metode kuantitatif, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi. Dengan demikian maka penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

b. Pengertian Objek Wisata

Obyek wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar negeri obyek wisata disebut *tourist attraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata.

c. Pengertian Wisata Alam

Wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan

daya tarik wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Sedangkan pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut (Undang-Undang No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata).

d. Pengertian potensi dan daya tarik wisata

Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang terdapat di sebuah daerah tertentu yang bisa dikembangkan menjadi daya tarik wisata. Dengan kata lain, potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu tempat dan dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata (*tourist attraction*) yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek-aspek lainnya (Pendit, 2003).

e. Pengertian wisatawan

Kepariwisata dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 2000, wisatawan didefinisikan sebagai orang yang melakukan kegiatan wisata. Jadi menurut pengertian ini, “semua orang yang melakukan perjalanan wisata disebut “wisatawan” apapun tujuannya yang penting perjalanan itu bukan untuk menetap dan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi.

f. Kepuasan

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) berarti merasa senang, lega, gembira, kenyang dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan , harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Dalam arti lain, seseorang dapat dikatakan puas

ketika dia merasa keinginannya sesuai dengan apa yang diharapakannya. Kepuasan adalah tanggapan pengunjung atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pengunjung untuk memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pengunjung.

g. Pengertian Fasilitas

Salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya.

Wujud fisik (tangible) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

h. Pariwisata

Pariwisata bisa diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*”.

Menurut Hunziger dan Karpf dari Swiss dalam *Grundriss Der Allgemeinen Fernverkehrslehre*, menyatakan pariwisata adalah keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat dengan syarat orang tersebut tidak melakukan suatu pekerjaan yang penting (*Major Activity*) yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

i. Profil Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng merupakan salah satu objek wisata andalan masyarakat Bantaeng dan sekitarnya seperti dalam menghabiskan masa liburan bersama keluarga dan rekan. Permandian Alam Eremerasa yang terletak di Desa Kampala, Kecamatan Eremerasa, Kabupaten Bantaeng. Dari hasil observasi dengan melakukan wawancara awal dengan pihak pengelola Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng diperoleh informasi bahwa seluruh fasilitas bisa dinikmati dengan biaya masuk area permandian Rp. 5,000 untuk dewasa Rp. 3,000 untuk anak-anak. Adadua kolam renang, satu untuk dewasa satu untuk anak-anak. Selain itu, dibangun fasilitas untuk berganti pakaian yang di lengkapi loker, cukup membayar Rp. 2.000. Adapula gazebo, yang bisa ditempati untuk bersantai dan juga menikmati jajanan yang di jajakan oleh kios pkl di pinggir kolam renang

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Metode penelitian ini adalah

dengan menggunakan metode survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 40 sampel dengan teknik pengumpulan data *sistem random sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Responden

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung objek Wisata Permandian Alam Eremerasa sebanyak 40 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *system random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Penyajian data mengenai identitas reponden disini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikan berdasarkan jenis kelamin. berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing – masing klasifikasi demografis responden menurut jenis kelamin dapat diketahui dari angket yang disebar.

b. Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran umum data penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Analisis deskriptif meliputi ; mean, sum, Std. Deviasi, minimum, maximum. Dari nilai-nilai statistic ini diharapkan dapat memberi gambran umum tentang keadaan data Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (K-SZ) dan Hasil analisis normalitas data dapat dilihat pada table di bawah ini ;

Tabel 4.3

Rangkuman uji Normalitas survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa

Variabel	N	Absolute	Positive	Negative	K-SZ	As. Sig	Ket
Tingkat Kepuasan	40	123	118	-123	780	576	Normal

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diperoleh dari nilai Kolmogorov Smirnov (K-SZ) data Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Permandian Alam Eremerasa dieperoleh nilai sebesar 780 ($R > 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa data yang telah diteliti mengikuti sebaran normal atau berdistribusi normal.

d. Analisis Korelasi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Klasifikasi	Kategori	Frekuensi	Persentase
90-101.4	Sangat Puas	4	10%

101.5-112.8	Puas	2	5%
112.9-124.2	Sedang	24	60%
124.3-135.6	Tidak Puas	8	20%
135.7-147	Sangat Tidak puas	2	5%

Dari tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng diatas dapat dijelaskan bahwa 4 orang (10%) mempunyai kategori sangat puas, 2 orang (5%) mempunyai puas, 24 (60%) mempunyai kategori sedang, 8 (20%) orang mempunyai kategori tidak puas, 2 (5%) orang mempunyai kategori sangat tidak puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persentase hasil data tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng adalah berkategori sedang.

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng berjumlah 10 dengan persentase 25% (penggabungan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju).

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan sedang terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng berjumlah 24 orang dengan persentase 60%.

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng berjumlah 6 orang dengan persentase 15% (penggabungan jawaban sangat puas dan puas).

e. Pembahasan

Di Kabupaten Bantaeng terdapat beberapa wahana rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang menjadi andalan dan ramai menjadi kunjungan masyarakat Bantaeng yaitu objek wisata Permandian Alam Eremerasa. Ada beberapa wahana yang disajikan dimana masing-masing memiliki kelebihan dalam memanjakan mata pengunjung. Dengan lokasi yang strategis yaitu berada berada dikawasan objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng dekat dari jalan poros sehingga sangat memudahkan bagi pengunjung untuk menjangkaunya. Dengan adanya infrastruktur yang memadai dapat melengkapi kunjungan wisatawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu faktor daya tarik, tanggung jawab, dan lokasi. Faktor daya tarik adalah sesuatu yang telah dimiliki alam yang indah dan iklim yang baik, panorama alam dan sebagainya sangat berpengaruh terhadap pengunjung ditempat wisata.

Faktor tanggung jawab yaitu adanya jaminan keamanan atau pengawasan dari pihak pengelola objek wisata sehingga pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada dilokasi wisata. Selain itu, pengelola juga meningkatkan pengawasan dan kewaspadaan terhadap sarana dan prasarana vital di objek wisata, terutama yang berpotensi menimbulkan kecelakaan yang berisiko tinggi bagi para

pengunjung. Dari hasil penelitian dan wawancara langsung terhadap pengunjung tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa pada faktor tanggung jawab tergolong dalam kategori puas.

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung adalah faktor lokasi yaitu kemudahan-kemudahan untuk mencapai tujuan wisata atau daerah wisata dari tempat asal atau tempat perjalanan wisata misalnya sarana tempat wisata dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. Hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung wisata Permandian Alam Eremerasa termasuk dalam kategori puas, karena lokasi yang mudah dijangkau dan akses menuju tempat wisata sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan uraian pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa “hasil dari variabel tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng mencapai 60% dengan kategori **sedang**.”

b. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Permandian Alam Eremerasa Kabupaten Bantaeng, maka pihak pemerintah/pengelola harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari pengunjung dan merenovasi beberapa fasilitas pendukung. Pemerintah/pengelola juga harus selalu memperhatikan kebersihan dikawasan permandian Alam

Eremerasa agar pandangan pengunjung terhadap potensi alam yang ada tidak terganggu dengan sampah-sampah yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimin. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,

Jakarta: PT. Rineka Cipta

Damarajati R.S. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta. Pradnya Paramita. 2000

[Http://Medialingkungan.Com/Index.Php/News/Ekowista-Traveling/Permandian-](http://Medialingkungan.Com/Index.Php/News/Ekowista-Traveling/Permandian-)

Yang-Menyatu-Dengan-Alam-Eremerasa-Bantaeng

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1998. *“Metode Penelitian Survei”*.

Jakarta: LP3ES Indonesia.

Margono. 2010. *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soehardi Sigit. 1999. *“Pengantar Metodologi Pendekatan Praktek”*. Rineka: Cipta

Jakarta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *“Metode Penelitian Pendidikan”*. Bandung:

Remaja Rosadakarya.

Undang-Undang Republik Indonesia No 3 Tahun 2015 tentang Sistem

Keolahragaan Nasional

Yoeti. Pariwisata dan Lingkungan Hidup. Jakarta. Angkasa. 2000

Yoeti. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung. Angkasa. 1999

Tika Zainuddin,(2012). *“Bantaeng Butta Toa”*. Perpustakaan Kabupaten Bantaeng.

Hardiansa Amir Sangga, (2018). “Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung di Wisata Dante Pine Kabupaten Enrekang”. Skripsi. Makassar: FIK UNM.

Tri Dian Novita, (2019). “Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap fasilitas objek wisata puncak Bila Riase Kabupaten Sidrap”. Skripsi. Makassar: FIK UNM.